

USIA KARYAWAN DAN KUALITAS KERJA

Studi Deskriptif : Tentang Usia dan Kualitas Kerja Roomboy di Departemen
Housekeeping Hyatt Regency Surabaya

TUGAS AKHIR



oleh :

MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

ARDHETTA WARDANA

Nim : 079810425/s


**DIH PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GENAP 2001/2002**

USIA KARYAWAN DAN KUALITAS KERJA

**Studi Deskriptif : Tentang Usia dan Kualitas Kerja Roomboy di Departemen
Housekeeping Hyatt Regency Surabaya**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-3 Pariwisata
Universitas Airlangga**



MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

oleh :

ARDHETTA WARDANA

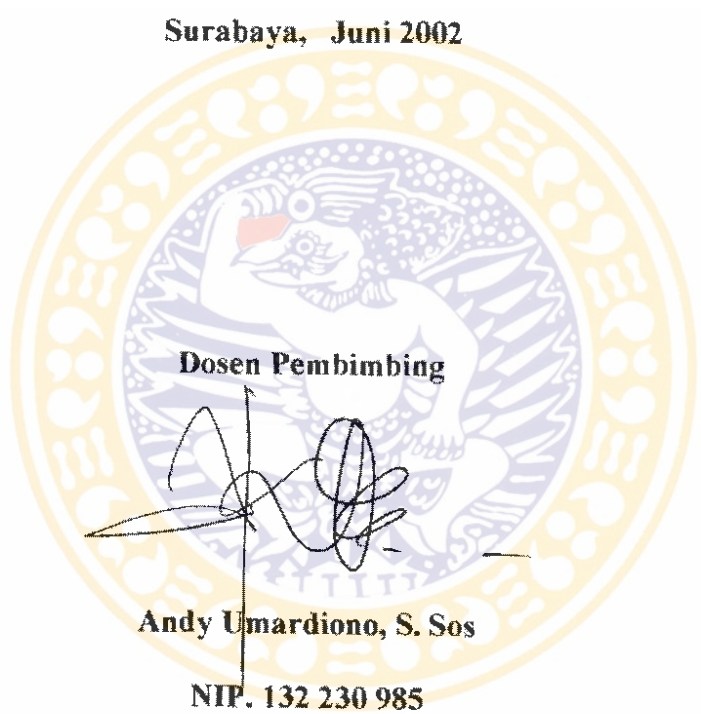
Nim : 079810425/s

**DIH PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GENAP 2001/2002**

Lembar persetujuan

Setuju untuk diujikan

Surabaya, Juni 2002



Abstraksi

Dewasa ini Perhotelan merupakan bisnis yang berkembang seiring dengan pertumbuhan industri pariwisata di Indonesia. Tak dapat dipungkiri lagi bahwa berbagai hotel kemudian saling berlomba untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk para tamunya. *Roomboy* merupakan salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kenyamanan dan kebersihan kamar hotel. Karena tinggi rendahnya kualitas suatu hotel ditentukan oleh tinggi rendahnya tingkat kebersihan hotel tersebut.

Departemen Housekeeping, khususnya *roomboy* dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan, dan ketrampilan tentang bagaimana menjaga kerapian dan kebersihan kamar hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar sehingga kualitas kerjanya sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Dengan demikian dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu. Namun Untuk menjaga agar kualitas kebersihan kamar tamu tetap standar, maka diperlukan suatu pengawasan dan pengendalian kualitas oleh pihak manajemen hotel tersebut.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas kerja *roomboy* adalah faktor usia karena bagaimanapun juga manusia di dalam perkembangannya tidak dapat menghindari diri dari proses menua dan hal itu dapat mempengaruhi kualitas kinerjanya. Di Hyatt Regency Surabaya mempunyai *roomboy* yang kebanyakan berusia lebih dari 45 tahun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh usia terhadap hasil kerja *roomboy* dan bagaimana pihak manajemen Hyatt Regency Surabaya mengendalikan kualitas kerjanya. Usia mempengaruhi kualitas kerja *roomboy* di Hyatt Regency Surabaya. Cara untuk mengendalikan kualitas kerja tersebut adalah dengan diadakannya program pelatihan pada semua *roomboy* tanpa kecuali. Penelitian yang dilakukan penulis berlokasi di Hyatt Regency Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif sehingga menghasilkan data deskriptif berupa informasi-informasi tertulis atau lisan yang berasal dari hasil wawancara dengan orang-orang yang berhubungan langsung maupun tidak langsung dalam mengendalikan kualitas kerja *roomboy*.

Teknik pengumpulan datanya, penulis menggunakan teknik observasi partisipan, wawancara tak berstruktur, dan penggunaan bahan dokumen karena dalam penelitian ini penulis adalah sebagai *Trainee* di departemen *Housekeeping* Hyatt Regency Surabaya sebagai pembantu *roomboy*, sehingga penulis dapat menggambarkan sejelas-jelasnya secara keseluruhan sesuai dengan tujuan penelitian ini.

Dari penelitian ini di ketahui bahwa *roomboy* membutuhkan pelatihan, program pelatihan tersebut sudah berjalan dengan baik namun hasilnya masih belum dapat meningkatkan kualitas kerja para *roomboy*-nya akibat menurunnya kondisi fisik, perubahan-perubahan motivasi *roomboy* tersebut. Disamping itu kurangnya frekuensi jumlah pelatihan dan tidak adanya variasi penggunaan metode dalam pelatihan untuk para *roomboy*, sehingga mereka cenderung bosan.